

Nos consta que algunas empresas suministradoras están incluyendo en sus avisos de corte unas frases en tipografía destacada invitando a la persona usuaria a acudir a los servicios sociales o contactar con el servicio de atención al cliente si se encuentran en una situación que les dificulta el pago de la factura.

Asimismo, sería conveniente que por parte de las entidades locales y las empresas suministradoras se realizaran campañas informativas para que las personas usuarias conozcan las distintas ayudas y bonificaciones contempladas en la ordenanza reguladora del servicio. Una información que debería ser personalizada en aquellos casos en que se presume que la persona usuaria reúne los requisitos para ser beneficiaria de una ayuda o bonificación y no ha solicitado la misma o no ha aportado la documentación necesaria para su reconocimiento.

Cuando exista la certeza de que la persona usuaria reúne los requisitos para ser beneficiaria de algún tipo de ayuda o subvención debería ser informada de tal circunstancia y facilitarle el acceso a la misma, sin exigir la aportación de documentación que ya obre en poder de la empresa suministradora. Podría incluirse a tal fin una nota informativa en la factura. Así debería actuarse en relación con la bonificación prevista en la normativa reguladora del canon de depuración autonómico para las viviendas con más de 4 personas ya que la empresa conoce el número de personas que residen en la vivienda, ya sea por aplicar un sistema de tarificación por habitante o por tener implantada una ayuda o bonificación para familias numerosas.

5.2.1. SERVICIOS SOCIALES Y POBREZA HÍDRICA

A juicio de esta Institución los servicios sociales deberían asumir un papel protagonista en todo lo que se relacione con la adopción de medidas para solucionar situaciones de pobreza hídrica. Algo que, lamentablemente no está ocurriendo en la actualidad y de lo que se quejan amargamente tanto los servicios sociales como las empresas suministradoras.

En el curso de la investigación realizada hemos tenido ocasión de reunirnos con responsables de servicios sociales municipales que nos han manifestado su disconformidad con la decisión de incluir en las ordenanzas

reguladoras del servicio de agua una serie de ayudas y bonificaciones para colectivos en situación de precariedad económica, sin haber contado con dichos servicios para la determinación de los requisitos que deben exigirse para ser beneficiarios.

Los servicios sociales parten de un principio de intervención integral con las personas y familias en situación de necesidad o en riesgo de exclusión, que se compagina mal con un sistema que propicia el otorgamiento de ayudas a esas mismas personas, exclusivamente para atender sus gastos de agua, sin tener en cuenta otras necesidades, ni condicionar su otorgamiento al cumplimiento de compromisos orientados a la inserción social y a evitar situaciones de cronificación.

En este sentido, los responsables de los servicios sociales se resisten a tener que asumir la labor de tramitar las ayudas previstas en las ordenanzas del servicio de aguas, especialmente cuando las mismas contradicen sus criterios para el otorgamiento de ayudas o establecen unos requisitos diferentes a los previstos en sus normas.

Asimismo denuncian la carga de trabajo adicional que comporta esta labor de tramitación de ayudas para el servicio de agua, cuando ya se encuentran desbordados por el aumento de trabajo derivado de la crisis económica y la implantación de la Ley de Dependencia.

Por su parte, las empresas suministradoras también nos han manifestado su disconformidad con tener que asumir el papel de verificadores del cumplimiento por las personas usuarias de los requisitos de precariedad económica que establecen las ordenanzas reguladoras para ser beneficiarias de ayudas y bonificaciones. Entienden que su función es prestar un servicio de agua y no conceder ayudas sociales y consideran que esta es una labor más propia de los servicios sociales, que debería ser asumida por los profesionales de dichos servicios.

En un intento de encontrar solución a este problema, un Ayuntamiento ha decidido que la tramitación de las ayudas destinadas al servicio de agua se realice por parte de los servicios sociales, pero contando con personal adicional para esta función cuyas retribuciones son sufragadas por la empresa suministradora.

A nuestro entender, las empresas suministradoras deberían asumir la función de tramitar las bonificaciones que recaigan directamente sobre las tarifas de agua y se reconozcan a determinados colectivos sociales -familias numerosas, pensionistas, personas con discapacidad o dependencia- sin otro requisito que la mera acreditación de su pertenencia a dichos colectivos.

Por el contrario, los servicios sociales deberían asumir la labor de tramitar las ayudas que estén condicionadas a la acreditación por las personas beneficiarias de una situación de necesidad económica o pobreza hídrica. Asimismo, y a falta de una regulación legal, entendemos que deberían ser los servicios sociales los que establecieran los criterios para la determinación de cuando una persona está en situación de pobreza hídrica.

En particular creemos que deberían ser los servicios sociales los encargados de gestionar los fondos sociales o bolsas de ayudas que algunas empresas suministradoras están creando últimamente.

Asimismo, creemos que la opción más efectiva para evitar cortes de suministro a personas en situación de pobreza hídrica es establecer un protocolo por el que, antes de cortar el suministro, las empresas suministradoras se comprometan a poner en conocimiento de los servicios sociales municipales los datos de las personas usuarias a las que se haya remitido aviso de corte por impago.

La comunicación a los servicios sociales permitiría a los mismos cotejar los datos recibidos con los propios de estos servicios, pudiendo así detectar la presencia de personas o familias cuya situación económica justificaría que fueran consideradas personas en situación de pobreza hídrica a los efectos de aplicar las medidas previstas para evitar que se haga efectivo el corte del suministro.

Los cortes de suministro se suspenderían cuando los servicios sociales consideraran que existe una situación de pobreza hídrica, procediéndose a continuación a poner en marcha las medidas oportunas para solventar la situación de impago existente y evitar nuevos problemas en el futuro.

Dichas medidas podrían consistir en aplazamientos o fraccionamientos de la deuda existente, o en destinar fondos al pago de las facturas atrasadas, utilizando para ello las cantidades incluidas en el presupuesto municipal para

las ayudas de emergencia social, o los fondos provenientes del programa de suministros vitales de la Junta de Andalucía, o bien destinando a tal fin el dinero de los fondos sociales o bolsas de ayuda constituidos por las empresas suministradoras.

Respecto de las facturas futuras, si se estima que la situación de pobreza hídrica no es coyuntural sino que va a mantenerse durante algún tiempo, debería aprobarse un plan que incluyese, en primer lugar, la tramitación de todas las bonificaciones de la tarifa que pudiesen corresponder a la persona usuaria por su pertenencia a alguno de los colectivos beneficiarios.

En segundo lugar, debería estudiarse la situación de la vivienda por si pudiesen adoptarse medidas para mejorar la eficiencia hídrica de la misma y convendría también valorar las pautas de consumo de la persona usuaria por si resultara necesario introducir criterios de ahorro y uso responsable del agua.

Por último, deberían estudiarse las posibilidades de pago reales de la persona usuaria y establecer un plan de financiación que podría implicar reducciones o exenciones en las tarifas durante el tiempo necesario, sometidas a un proceso de revisión periódica.

5.3. Mínimo vital como paradigma

Como venimos destacando a lo largo del presente Informe, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (en su sesión celebrada en Ginebra en noviembre de 2002) en su observación general núm. 15 afirmó que «El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico».

Por su parte, la Asamblea General de Naciones Unidas, en la Resolución 64/292 de 28 de julio de 2010, reconoció que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

Partiendo de este reconocimiento, la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinó que son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por